

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : ¿Qué pasó con mi daño?

ESPECIALIZACIÓN: Mercadeo

PROMOCIÓN : XXIV

PALABRAS CLAVES: PQR, Daño, Soporte Telefónico, Front

TEMAS CUBIERTOS: Servicio al cliente.

RESUMEN DEL CASO

La empresa de telecomunicaciones TCPNET de la ciudad de Cali, en cuyo interior, sus dependencias funcionan de manera independiente, generando falta de comunicación entre sus diferentes áreas, situación que volvía las cosas más sencillas en circunstancias muy complejas. Un día Josefina, usuaria de la empresa, quien tenía familiares en el exterior no pudo usar su internet para comunicarse con su hijo, tomó la guía telefónica y buscó el número donde le podían dar soporte telefónico y solucionar su inconveniente, llamó a la línea donde un agente de soporte le creó un ticket para ser atendido con posterioridad, quedando a la espera para que le solucionaran su problema con el internet y poder comunicarse con su hijo en el exterior. Simultáneamente coincidió con el caso de la Sra. Ana, quien debía hacer un pago por internet mas éste no tenía señal. Por tal motivo se comunicó por teléfono a reportar su daño, el cual entró en cola junto al de la Sra. Josefina. Pasados los días los daños de Josefina y Ana no fueron solucionados, razón por la cual tomaron la decisión de ir a al Centro de Preguntas, Quejas y Reclamos, PQR de la empresa TCPNET donde Josefina tuvo que esperar un largo rato para ser atendida y poder preguntar qué había pasado con su daño que nadie había solucionado. Mientras Josefina esperaba, Ana discutió con el guarda de la puerta porque la puso a esperar ya que había mucha gente al interior del centro de reclamos, espera que malhumoró a Ana.

Josefina fue atendida en el front donde le respondieron que el daño estaba en proceso de revisión ya que era lo único que decía el aplicativo de gestión. Quedando sin respuesta Josefina preguntó por el encargado del Centro de Reclamos, recriminando el mal servicio: nadie le había solucionado su problema con el internet después de tanto tiempo de espera, respuesta que ratificó Maria, la encargada del Centro de Reclamos justificando que el área de daños no tenía comunicación con el área de PQR, motivo por el cual Josefina tomó la decisión de cancelar su suscripción con la empresa TCPNET e irse para la nueva empresa Oscuro, que contaba con ofertas agresivas respecto al plan que tenía con la empresa que estaba abandonando. Decisión que también tomó Ana porque no le

Especialización en Mercadeo

dieron una respuesta satisfactoria, y no tuvieron en cuenta que ella contaba con el poder de decisión de compra, además no había permanencia que le impidiera irse de dicha compañía, esta empresa no tiene un plan de retención eficiente para que los clientes permanezcan. Esto ha generado que la empresa haya perdido una importante participación y su crecimiento cada día sea menor, ésta necesita enfocarse en las ventajas, atacando sus debilidades, mejorando su servicio al cliente, comunicando todas sus áreas funcionales y trazando nuevas estrategias comerciales para poder evitar que la empresa deje de ser viable.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: __OPCIONAL.

CONTACTO EMPRESA : __OPCIONAL_____

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Carlos Andrés Fernández Victoria	5548285	Carlos_andres_f@hotmail.com

¿QUÉ PASÓ CON MI DAÑO?

Caso de grado realizado por Carlos Andrés Fernández para acceder al título de Especialista en Mercadeo.
Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia. Noviembre 17 de 2012

Especialización en Mercadeo

¿QUÉ PASÓ CON MI DAÑO?

La empresa de telecomunicaciones TCPNET ubicada en la ciudad de Cali con 10 años de fundación, tuvo y tiene como principal pretensión prestar un excelente servicio en el área de las telecomunicaciones que pudiera brindar cobertura y una plataforma de servicios superior a las empresas existentes. En el camino logró estructurar una serie de servicios que perfectamente podrían ubicarlo en la cima de los negocios de las telecomunicaciones, estos consistían en:

- Servicios de internet: Internet Banda Ancha
Hosting
Disco Duro Virtual
Servicios de correo
Internet Inalámbrico: Wifi, Wimax
Ip fijas
- Servicios de datos y valor agregado:
VPN
GPRS
LAN to LAN
Video Conferencia
IPTV
Difusión Audio — Video Streaming
Contenido multimedia
Datacenter

Con el paso del tiempo, y la expansión en su mente, las directivas implementaron una estructura organizacional (Ver anexo 1), en donde se fragmenta cada

Especialización en Mercadeo

dependencia de la compañía, con personal especializado en cada área, dejando

de lado la posibilidad de una integralidad de las partes, lo que implica la distancia entre las mismas. Cada dependencia y sección funcionan de manera independiente debilitando la comunicación entre ellas; ocasionando que los inconvenientes más sencillos se tornaran en complejas situaciones. Por ello su principal pretensión no fue alcanzada:

La señora Josefina de Urrego, quien tiempo después de que su hijo Fernando Urrego Lara se radicara en el exterior, se suscribió al servicio de internet de la empresa de telecomunicaciones TCPNET, en un plan de banda ancha llamado Dupla Ilimitada de 1000 kilobytes, lo que significa que su internet es de 1000 kilobytes y su línea telefónica es ilimitada. (Ver anexo No. 2). Ella se convirtió en una usuaria habitual de la compañía al sostener citas virtuales con Fernando Urrego Lara. Cierta día intentó encontrarse virtualmente con su hijo, pero se presentó un inconveniente en la comunicación. Inmediatamente buscó la guía telefónica para hallar el número de la empresa prestadora de su servicio de internet y solicitar soporte técnico, dado la imposibilidad de acceder al servicio y realizar la comunicación con Fernando Urrego Lara.

En el Centro de Gestión de la empresa de telecomunicaciones TCPNET trabaja el funcionario David Mercado, éste se encontraba realizando su trabajo como todos los días, en ese momento entró una llamada a su cubículo, y contestó:

- Buenas tardes, Gracias por comunicarse con TCPNET, habla David Mercado ¿En qué le puedo servir?
- Buenas tardes, es que estoy intentando entrar a internet y no he podido.
- Por favor me da el número de su cédula —solicitó David.
- 3.456.887

Especialización en Mercadeo

— ¿Doña Josefina de Urrego? —preguntó David con la intención de confirmar los datos arrojados por el sistema al ingresar el número en la lista de usuarios de TCPNET.

—Sí señor.

Al tener los datos confirmados el funcionario tecleó en su computador para generar el número de ticket (Ver anexo No. 3), para asignarlo a la solicitud y de inmediato notificó a Doña Josefina que la solicitud había sido ingresada con el número 2546879. De esta manera procedió David Mercado, verificando mediante pruebas de línea, que consisten en correr un programa de la plataforma de daños, el mismo que informa el estado de la línea, (Ver anexo No. 4). Si tiene voltajes que impiden el funcionamiento del internet inmediatamente interpretará el resultado dependiendo de cuanto voltaje presenta la línea, David Mercado encontró que el voltaje era anormal: por debajo de 4 voltios.

David Mercado procedió a transferir el ticket al área de daños, cuadrilla que se encarga de ir a revisar en el terreno y corregir el daño. David esperaba dar cierre al ticket reportado en la aplicación de gestión de daños. En absoluto silencio procedía David Mercado cuando cuestionó preocupada Doña Josefina de Urrego:

— ¿Y no me va a preguntar nada más? —sorprendida porque le pareció muy sencillo el procedimiento.

Cuando el funcionario David Mercado se propuso a darle una respuesta, sonó su celular personal. Miró en la pantalla y observó que la llamada era de su casa. Le pareció muy extraño que le llamaran a esas horas, pues en su casa sabían bien que el manual de funciones de la empresa era muy claro al señalar que estaba prohibido recibir llamadas personales en horas de servicio, norma informada a su familia. Un poco preocupado por lo que estuviera sucediendo en su casa decidió

Especialización en Mercadeo

contestar, no sin antes despachar de la manera más rápida la llamada de la usuaria que tenía en la línea:

—No se preocupe, su caso está reportado, en un término de dos días nos estaremos comunicando con usted —dijo afanado a Doña Josefina de Urrego.

Al escuchar la voz de Doña Josefina de Urrego al otro lado del auricular asintiendo, el funcionario David Mercado colgó rápidamente, para no perder la llamada que aguardaba en su celular. Al contestar recibió una noticia que le generó la necesidad de ir a su casa de manera urgente, pero los teléfonos del servicio técnico seguían sonando, y David Mercado decidió dirigirse a la oficina del supervisor para solicitarle permiso de ausentarse de su lugar de trabajo, previa explicación de la situación.

El coordinador accedió a la petición de David Mercado al conocer la gravedad del asunto y llamó de inmediato a Oscar Alexis Osorio, supervisor de soporte técnico a usuarios, para solicitarle un técnico que pudiera cubrir la ausencia de David Mercado. Oscar Alexis provenía de la costa norte del país, de donde fue trasladado al iniciar sus estudios de postgrado en Comunicación Digital en la ciudad de Cali. Debido a sus múltiples ocupaciones él asumía su trabajo de una manera tranquila y despreocupada, y se aseguraba de delegar cuanta actividad le encargaban sus superiores, por eso era muy bueno y condescendiente con sus subalternos quienes a su vez eran muy diligentes con él y estaban pendientes para realizar las tareas que les asignara.

Oscar Alexis llamó a Julián Arredondo, técnico que se encontraba en servicio de 24/7 (24 horas al día 7 días a la semana), modalidad que implica que el técnico permanezca en calidad de disponible en cualquier momento del día. Julián Arredondo debía ser el empleado que cubriera la ausencia de David Mercado.

Especialización en Mercadeo

Julián Arredondo había ingresado a la empresa recientemente, gracias al excelente desempeño en las pruebas sicotécnicas y que sus referencias personales le inspiraron confianza a la psicóloga de Recursos Humanos de la empresa. Aunque su experiencia no pudo ser confirmada la psicóloga le dio la oportunidad.

Luego de una breve capacitación TCPNET decidió vincularlo, sus primeras labores consistían en acompañar a los técnicos mientras se adaptaba al trabajo. Julián Arredondo observaba muy bien como trabajaban sus compañeros para aprender de ellos. El día de la llamada de Doña Josefina de Urrego se encontraba muy cerca del lugar y acudió de inmediato al llamado del supervisor Óscar Alexis Osorio:

—Don Óscar, ¿cómo me le va, me estaba llamando?

—Uy sí. Llegaste rápido. ¿Cómo es que es tu nombre? —responde el supervisor.

—Julián Arredondo, jefe —contestó ansioso el empleado.

—Ajá, ¿tú eres el nuevo, *verdad*? —Sin esperar respuesta, continúa el supervisor —mira, necesito que cubras urgentemente el área de soporte técnico, en el Centro de Gestión, pregúntale allá al supervisor qué es lo que necesita. Pero vete corriendo que es pa' hoy.

—Sí señor —concluye diligente Julián Arredondo.

Cuando Julián Arredondo llegó al Centro de Gestión, se encontró con el Supervisor, quien le enseñó el cubículo que tenía que atender, para entonces el funcionario David Mercado ya se había marchado para su casa.

Julián Arredondo era consciente que por llevar tan poco tiempo en la compañía,

Especialización en Mercadeo

debería hacer todo bien para tener conforme a sus jefes inmediatos, así que se incorporó en su provisional lugar de trabajo y justo en ese momento entró la llamada de la señora Ana Susunaga.

Ella, una mujer muy ocupada, que no contaba con el tiempo para desplazarse por la ciudad para realizar sus trámites bancarios, se suscribió tiempo atrás al servicio de internet de la empresa TCPNET para poder cancelar sus facturas por línea. El plan escogido fue el de banda ancha de 4 megas; ella fue atraída por el descuento que le daban por los primeros seis meses de servicio, en los cuales tenía descuento del 50 por ciento, pero no se preocupó por la cláusula de permanencia de un año que dictaba el contrato. (Ver anexo No. 5)

El mismo día que doña Josefina de Urrego llamó a quejarse, Ana Susunaga intentaba realizar uno de sus pagos, pero tampoco pudo obtener la señal para acceder a internet. La señora Ana Susunaga se comunicó telefónicamente con el área de soporte técnico y fue Julián Arredondo quien contestó la llamada.

Julián Arredondo ejecutó con rigurosidad los pasos para atender el caso, generando el ticket número 2546880 (Ver anexo No. 6) que al igual al de la señora Josefina de Urrego, entró a diagnóstico de banda ancha. Julián Arredondo consideró que estaba todo bien. Envío el caso de la señora Ana Susunaga al área de daños, informándole a la señora que se comunicarían con ella en el transcurso de dos días.

Julián Arredondo permaneció varias horas en el Centro de Gestión de TCPNET Comunicaciones cubriendo a David Mercado, quien regresó luego de resolver la situación en su hogar para retomar el control de su cubículo después de comunicar su regreso al coordinador del Centro de Gestión.

El coordinador al enterarse del regreso de David Mercado a su sitio de trabajo,

Especialización en Mercadeo

comunicó al supervisor Óscar Alexis Osorio que el técnico Julián Arredondo había colaborado sin percances y ya podía retornar a su puesto habitual de trabajo. El supervisor Oscar Alexis Osorio decidió entonces que Julián Arredondo ya había concluido su jornada laboral y podía retirarse a descansar a su casa.

Doña Josefina de Urrego decidió aplazar la cita virtual con su hijo Fernando Urrego Lara, para la siguiente semana. Como éste no estaba disponible en ningún otro momento tendría que esperar los ocho días irremediablemente. En el transcurso de esa semana Doña Josefina de Urrego se ocupó de otros asuntos del hogar y no se percató de que pasaron los dos días y no recibió llamado alguno. Pensó que sólo lo harían si no hubiesen encontrado la falla y se tranquilizó asumiendo que ya estaba solucionado el asunto, igual no le interesaba navegar por internet y los hijos de las vecinas, que cuidaba para ingresar algo de dinero a su hogar, no le daba tiempo de disfrutar de los beneficios de la red.

Doña Josefina de Urrego, sólo podría notar la ausencia del servicio de internet los martes por la tarde, día en que se desarrollaba la cita virtual con su hijo Fernando Urrego Lara. Así que los días miércoles de las tres semanas posteriores, se volvió constante su llamada para averiguar qué pasaba con el servicio. Los encargados de soporte, tenían una voz distinta cada semana, en la primera llamada fue la voz de Argemiro Cassani, quien procedió a reabrir su ticket constatando que el daño reportado por doña Josefina de Urrego, diagnosticado por ese mismo centro de gestión y enviado al área de daños por el funcionario que lo recepcionó inicialmente, se encontraba en otra dependencia a la espera de la solución, y probablemente en cuestión de dos días sería resuelto definitivamente. Esta respuesta fue la misma durante las dos semanas restantes.

La señora Ana Susunaga por su parte, no podía esperar los dos días de plazo que le pidió el funcionario de soporte técnico para darle solución a su problema. Tomó

Especialización en Mercadeo

su cartera y se dirigió a un café internet para realizar su pago de inmediato. Al rato retornó a sus labores. Durante las siguientes noches llegaba muy cansada por el trabajo, así que no revisó si su señal de internet ya se encontraba en buenas condiciones.

Transcurridas cuatro semanas se encontró con una cantidad considerable de facturas acumuladas, entre ellas la de su internet de banda ancha. Esa tarde no puede dirigirse a los bancos ni a los establecimientos de pago, pues su extenuante trabajo no le permitía que hiciera este tipo de diligencias durante su jornada laboral, por eso realizaba sus pagos en la noche, eso es lo que pretendió hacer esa misma noche, en la tranquilidad de su hogar a través de internet.

Transcurridos los treinta días, doña Josefina de Urrego se dispuso a encontrarse de nuevo con su hijo Fernando Urrego Lara, y ocurrió lo mismo de la semana anterior, el daño persistía. Esta vez doña Josefina de Urrego no cogió la guía telefónica para llamar al Centro de Gestión de Soporte técnico de la empresa, sino para averiguar la dirección del PQR (Área de Preguntas, Quejas y Reclamos) de TCPNET Comunicaciones. En vista de la imposible conexión, llamó al exterior a su hijo Fernando Urrego Lara manifestándole su problema y esto le ocasiono un gran gasto de dinero, entonces decidió emprender el camino hacia las instalaciones del Área de PQR de TCPNET.

Para la señora Ana Susunaga también transcurrió un mes sin tener señal de internet, pero sólo lo supo cuando la noche anterior intentó cancelar sus facturas acumuladas, pues esa semana para ella fue muy extenuante y las pocas horas en la noche que tuvo las dedicó a descansar; cuando se propuso a realizar el pago de las facturas, confiando que el servicio de internet ya había sido restablecido, comprobó que la situación no era así, su indisposición fue tal que decidió aplazar algunas reuniones que tenía para el día siguiente y desplazarse hasta el Área de

Especialización en Mercadeo

Preguntas, Quejas y Reclamos de la empresa de Telecomunicaciones TCPNET, luego de terminar la primera diligencia del día.

A las nueve y media de la mañana Doña Josefina de Urrego llegó al Área de PQR de TCPNET encontrándose con una larga fila de usuarios, algunos calmados, otros indignados. Ella ocupó su lugar. Esperó durante dos horas para poder acceder a la ventanilla de atención al usuario, procedió a realizar su reclamación mientras en la portería del lugar se generaba una fuerte discusión entre el guarda de seguridad y la usuaria Ana Susunaga, quien arribaba al lugar escasos minutos antes. El motivo de su descontento fue el procedimiento realizado por el guarda, quien la dejó esperando un largo rato fuera del lugar. El lugar estaba hasta el tope de gente y ella debió esperar en la acera del lugar sin poder ingresar para resguardarse del intenso sol que castigaba la mañana, la espera debió hacerla mientras se evacuaban las personas ya atendidas.

Josefina de Urrego realizó su queja ante Wilson Arias, agente del Front, quien le solicitó el número de ticket que le dieron en el momento de la llamada, ella guardaba una hoja de papel en su bolso en el cual lo había escrito. Dictó el número a Wilson Arias, quien lo ingresó al sistema e inmediatamente le confirmó sus datos:

— ¿Doña Josefina de Urrego?

— Sí.

Luego de una breve rectificación de datos, el agente de Front, William Arias reabrió el ticket número 2546879, encontró el reporte en el área de daños, donde había sido asignado el caso inicialmente, había sido trasladado al área de conmutación, que se encarga de la operación y prestación de los servicios de telefonía básica, servicios suplementarios y de la red inteligente, allí permaneció

Especialización en Mercadeo

varios días, seguidamente fue regresado a daños línea otra vez.

El agente del front William Arias solicitó a doña Josefina de Urrego, que por favor aguardara un momento que ya le informaba, pues necesitaba hacer unas averiguaciones.

Se dirigió a la oficina de María Escarpeta, Jefa de Sección, y le comentó la situación de inmediato. Ella se comunicó con el Centro de Gestión para que la informaran del caso, pero la respuesta que obtuvo fue que este caso había sido trasladado hace tiempo de ese lugar y ellos ya habían terminado su labor enviándolo al lugar que aparecía en la pantalla (ver anexo 7). Mientras tanto doña Josefina de Urrego se desesperaba al igual que el resto de personas que hacían la fila, incluyendo a la señora Ana Susunaga que por fin había ingresado al lugar y aguardaba varios turnos después de la señora Josefina.

La Jefa de Sección, María Escarpeta se dirigió a la ventanilla para comunicarle lo sucedido a doña Josefina de Urrego:

—Señora Josefina, buenos días, lamento decirle que hubo un problema con su caso, estamos intentando comunicarnos con el área donde indica en el sistema que persiste su daño, pero no hemos obtenido respuesta, así que vamos a tener que esperar, la invito a que se siente, en un rato le tendremos una respuesta.

—Pero usted cree que no tengo nada que hacer ¿O qué? A mí me soluciona algo ya o me retiro del servicio —respondió doña Josefina de Urrego muy disgustada.

—Por favor doña Josefina, no se altere, le aseguro que no tomará mucho tiempo. ¡Por favor, que pase el siguiente!

Doña Josefina se hizo a un lado, el agente del Front, Wilson Arias retornó a su

Especialización en Mercadeo

lugar de trabajo y siguió atendiendo las siguientes personas.

En la ventanilla de al lado quedaban muy pocas personas así que Ana Susunaga decidió dirigirse allí para que la atendieran. Después de poco tiempo, Ana por fin es recibida por este agente del Front llamado Pedro Gutiérrez quien le solicita el número de ticket, ella se lo dicta: 2546910. El agente Pedro lo digitó en el sistema, de repente se desplegó la información del ticket, desde el momento del reporte, el caso ha sido transferido gradualmente a través de cinco dependencias de la compañía, incluso retornó a lugares de donde ya había sido despachado. Pedro Gutiérrez, sorprendido considera que debe haber una falla en el sistema, y verifica nuevamente. Luego confirmó lo mostrado por la pantalla la última vez.

—Señora Ana, por favor espere unos minutos aquí, ha ocurrido un inconveniente —menciona Pedro Gutiérrez intentando aparentar tranquilidad.

— ¿Un inconveniente? ¿Qué fue lo que pasó? —interroga molesta Ana Susunaga.

—Aguarde un minuto por favor, ya le comunico —respondió respetuosamente Pedro Gutiérrez mientras se retiraba a la oficina de María Escarpeta, la jefa de Sección.

La encargada del Centro de Quejas y Reclamos al enterarse de lo sucedido, intentó comunicarse una vez más con el Área de Daños Línea pero le fue imposible y salió a solicitarle a doña Ana Susunaga que por favor tuviera paciencia pues estaban tratando de verificar qué pasó. Doña Ana Susunaga se disgustó mucho, pues no tenía tiempo para esperar, tenía que dirigirse urgentemente a su trabajo, realizar muchas diligencias y además estaban sus facturas retrasadas y no había tiempo para ir al banco.

La señora Ana Susunaga se sentó resignada e impotente por un momento para tratar de tranquilizarse, junto a doña Josefina de Urrego quien inmediatamente

Especialización en Mercadeo

inició una conversación con ella:

—Definitivamente, este servicio es lo peor. Estoy llamándolos desde hace un mes, y ni siquiera saben ellos mismos qué pasó, disque en dos días me solucionaban y vea.

—Sí, son unos atrevidos y uno sin tiempo —la señora Ana Susunaga comentó—. Creo que me va a tocar irme, no tengo tiempo de esperar a estos incompetentes.

— Uno aquí aguantándose estos atropellos, como si la plata de uno no valiera, no hay derecho —continúa doña Josefina de Urrego, mientras doña Ana Susunaga le prestaba atención.

—Imagínese vecina, por la casa pasaron unos muchachos con un megáfono promocionando empresas de telecomunicaciones, y les pedí volantes, y viera usted qué barato, claro que uno no sabe, ¿no? Después le salen a uno con cuentos chinos como aquí, pero lo que sí pude ver es que el servicio de internet banda ancha vale casi menos de la mitad de lo que, por lo menos yo, pago aquí, y en caso de no tener conexión, inmediatamente lo visitan, independientemente de que sea cuestión de mal uso u otras causas. —Explicaba la señora Josefina de Urrego a la vez que le entrega tres volantes.

— Yo también me voy de aquí —ratifica la señora Josefina de Urrego.
Doña Ana Susunaga se quedó leyendo los tres volantes (Ver anexo No. 8)

Ana Susunaga consideró seriamente suscribirse a una nueva empresa, que contaba con excelente publicidad, ofertando servicios que superaban de manera agresiva los ofrecidos por TCPNET Telecomunicaciones. Se levantó de su silla y siguió a la señora Josefina de Urrego, que se dirigía a la oficina de María Escarpeta, la funcionaria a cargo del Área de Preguntas, Quejas y Reclamos de TCPNET Telecomunicaciones y juntas exigieron la presencia de ésta para manifestarle su decisión de retirarse del servicio.

Especialización en Mercadeo

—Exigimos la terminación del contrato con ustedes porque el servicio de soporte técnico es pésimo —dijo enojada la señora Ana Susunaga.

María Escarpeta, la encargada trató de tranquilizarlas recomendándoles que no apresuraran las cosas y que no se retiraran de las instalaciones porque pronto solucionarían el asunto, pero que debían esperar un poco más para ello.

Doña Josefina de Urrego y la señora Ana Susunaga exigieron que les oficializaran la terminación de sus contratos porque no esperarían un minuto más.

A la encargada del Área de Preguntas, Quejas y Reclamos de la empresa TCPNET Telecomunicaciones no le quedó otra opción más que acceder a la petición de las usuarias, pues todas las personas del lugar empezaron a murmurar enteradas de lo que estaba pasando. Invitó primero a doña Josefina de Urrego a pasar a su oficina, mientras tanto le pidió a Ana Susunaga que la esperara un momento. Sacó los documentos del contrato de la usuaria Josefina. Se sentó en su escritorio y le señaló el asiento para que se pusiera cómoda.

Sobre el escritorio María Escarpeta puso los documentos de doña Josefina de Urrego, leyó las cláusulas del contrato y no encontró ningún indicio que le impidiera a doña Josefina de Urrego abandonar la compañía y declinar su suscripción a internet.

María Escarpeta, encargada del Área de Preguntas, Quejas y Reclamos de TCPNET Telecomunicaciones le propone a Doña Josefina de Urrego:

—Doña Josefina, encuentro que en su contrato del plan de banda ancha: Dupla Ilimitada de 1000 kilobytes, la cláusula de permanencia caducará la próxima semana. Usted está en total libertad de continuar con nosotros, y a partir de la

Especialización en Mercadeo

próxima semana usted puede diligenciar una carta donde exprese su deseo de no continuar con la utilización de los servicios de TCPNET Telecomunicaciones.

—No me interesa saber nada más con ustedes, necesito cancelar este servicio porque sé de otra empresa que seguro no me va a poner con estas vueltas, además es más barato, y no puedo esperar hasta la próxima semana —respondió indignada doña Josefina de Urrego.

—Doña Josefina, lamento decirle que estamos en cierre de mes, y su última factura se encuentra en proceso, así que tendrá que esperar hasta la próxima semana.

—Pues tras de ladrones, bufones, me va salir cara la desvinculación con ustedes, tengo que pagarles lo que no me he comido. Pero bueno, yo le digo a Fernandito que me mande esa plata, todo sea por no volver a saber de ustedes.

Doña Josefina de Urrego se levantó furiosa del asiento y se marchó.

Al ver salir a doña Josefina de Urrego, Ana Susunaga entró rápidamente a la oficina de María Escarpeta. Se sentó sin esperar señal alguna de María quien tardó en notar su presencia, pues se encontraba revisando y archivando los documentos de la anterior usuaria. Al verla le dijo:

—Doña Ana Susunaga, le sugiero espere a que le solucionemos el problema con su servicio. Tengo acá su subscripción y leo que apenas lleva cuatro meses de permanencia con nuestra empresa. No querrá usted asumir la sanción por incumplimiento de esta cláusula.

— ¿Usted me está diciendo que estoy amarrada a ustedes por ocho meses más, cuando llevo uno completo de no obtener servicio?

—Mire, usted tiene dos opciones: ser paciente y dejarnos solucionar su daño, que le aseguro no tardará mucho tiempo, o cancelar el servicio bien sea, asumiendo el

Especialización en Mercadeo

valor de la multa por retiro anticipado que asciende al 60% por mes faltante para cumplir el plazo de permanencia —propuso María Escarpeta.

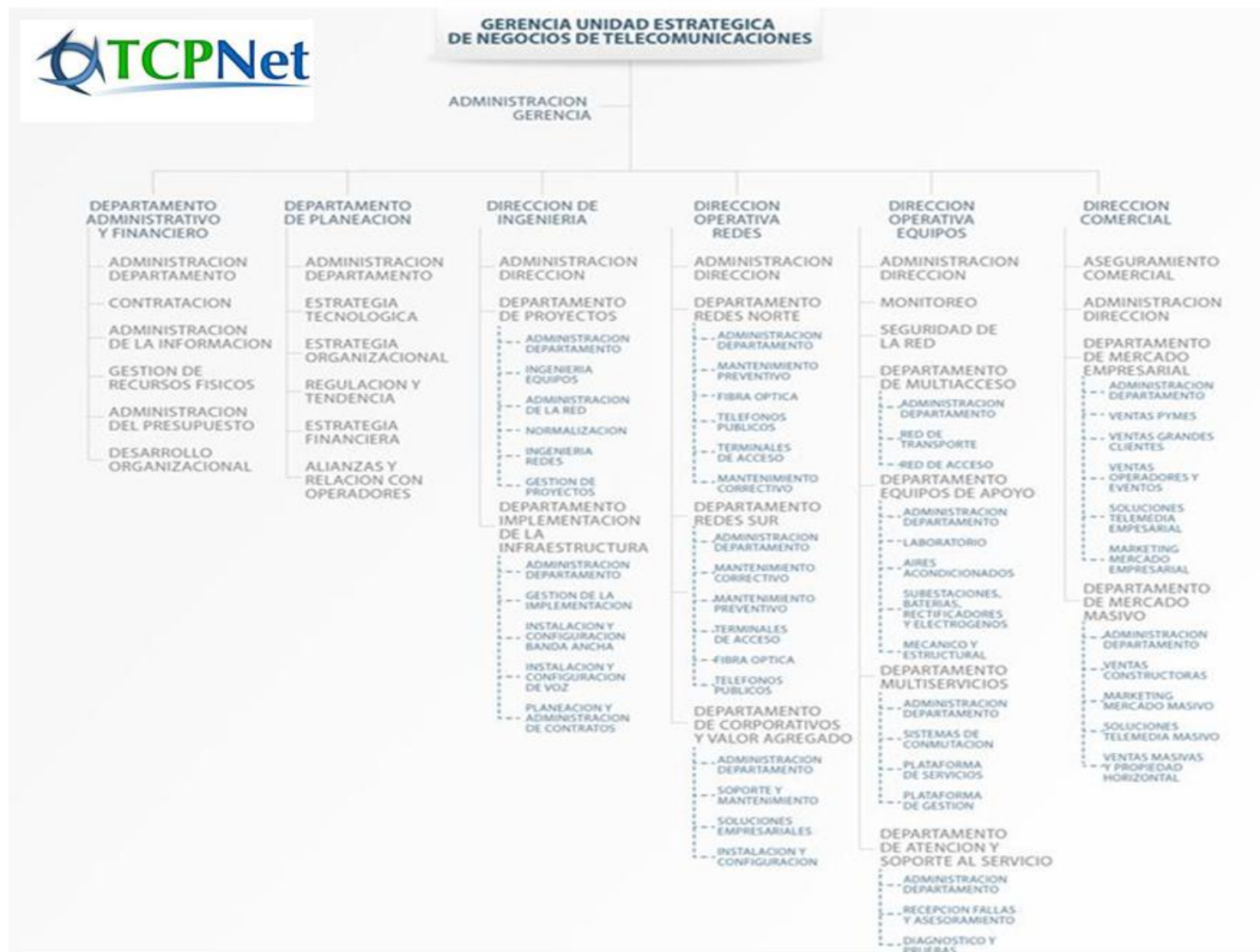
— ¡Esto es inconcebible! Hace un mes no tengo servicio y me quieren cobrar ocho meses más a más de la mitad del precio y sin consumirlos. ¡Los voy a demandar!

Dijo Ana Susunaga, a lo que respondió María Escarpeta:

—Doña Ana, usted firmó un contrato con nuestra empresa que dice muy claro que no se puede retirar antes de 12 meses (Ver anexo No. 5). Por tanto no estamos incurriendo en ninguna ilegalidad. Más se demora su demanda que nosotros restablecerle el servicio. Tenga paciencia.

—Yo no quiero saber nada de esta empresa, tengo abogado y voy a ir hasta las últimas consecuencias —fue lo último que dijo doña Ana Susunaga antes de abandonar la oficina de María Escarpeta, encargada del Área de Preguntas, quejas y Respuestas de TCPNET Telecomunicaciones.

ANEXO 1.



ANEXO 3.

www.tcpnet.com.co/gestion_de_daños.html

Search the web (Babylon)

Número Telefónico 3267860

Ticket 2546879

TCPNet

DATOS ADSL

Suscriptor	Josefina de Urrego	Plan	DUPLA ILIMITADA A 1000 K		
Duración	Sin permanencia	Proveedor	Externo		
Fecha de Creación	2007-09-04 14:55:36	Estado	Facturacion	IP	Dinámica
Fecha de Instalación	2007-09-19 09:02:07	Instalador	TCPNET LTDA.	Garantía	NO
Circuito	61006-1903-EWSD	Primario	00109 Par 1233	Secundario	001041 Par 0172
Serial	0013D3D23954	MAC	00:00:00:00:00:00		
Recurso	COLON_1801 18010855	Splitter	635023146-V31121101		
Terminal	C 12C 29A 09	Armario	C 12C 29A 55		

Al teléfono actual se le han creado 0 ticket

* Teléfono: 3267860

* Tipo de Servicio: ADSL + Línea Básica

* Nombre del contacto: Josefina De Urrego

* Teléfono de contacto: 3217481471

* E-mail del contacto: jurrego@tcpnet.com.co

* Descripción del daño: Ausencia del Servicio de Internet

* Enrutar a: Diagnostico Banda Ancha

* Observaciones: usuario reporta que no tiene servicio de internet, servicio de voz ok. se hace prueba de línea y arroja atenuación menor a 4 voltios, se enruta a diagnostico de banda ancha. posible daño para la calle

Crear ticket Borrar

ES 19:54 13/11/2012

ANEXO 4.

OSP International CALA :: Mozilla Firefox

192.168.38.2:8080/smp/ro/events.viewEvent.htm?eventId=201622

Detalles del Evento

Información del Evento						
ID: 201622	Tipo de Prueba: Eléctrica					
Sistema de Prueba: SALU_SIPLEX_PRO_1.	Fecha: 2012-11-13 15:10:12					
Conmutador: SALU_4_AXE.	Duración (seg): 42.975					
Teléfono: 4344861.	Usuario: Josefina de Urrego					
Código Ver: 28	Descripción: Analizar resistencia entre A-B					

Prueba Eléctrica						
Sistema de Prueba: SALU_SIPLEX_PRO_1	Tipo de sistema: Sipler PRO					
Código Ver: 28	Descripción: Analizar resistencia entre A-B					

	VAC	VDC	RES	CAP	FREQ	CAP TOTAL
A-T	0.2 V	-2.3 V	196.0 KOhm	376.0 nF	59.0 Hz	0.38 uF(0.82REN)
B-T	0.2 V	-1.1 V	275.0 KOhm	362.0 nF	59.0 Hz	0.37 uF(0.82REN)
A-B	0.0 V	0.0 V	122.9 KOhm	316.0 nF	125.0 Hz	0.35 uF(0.75REN)

IAC(A-B): 0.0 mA	IDC(A-B): 0.0 mA	FREQ: 0.0 Hz	Distancia: 1810.0 m
------------------	------------------	--------------	---------------------

Información: ND

Cerrar

Términos de uso y condiciones legales Copyright © OSP 2010 - Todos los derechos reservados.
OSP Sipler Management © 2010.

Inicio SMPRO... NGN Mana... Interactio... OPEN Sma... Consulta d... COMAND... Microsoft ... Relogin Componen... SMPRO... 03:04 p.m.

ANEXO 6.

ticket.tcpnet.net.co/Recepcion/Recepcion.php

Número Telefónico: -Ingresa Telefono-

Ticket 2546910

DATOS ADSL	
Suscriptor	Ana Susanaga ..
Duración	1 año
Fecha de Creación	2012-06-06 15:27:42
Fecha de Instalación	2012-07-12 15:43:16
Circuito	50604-0305-EWSD
Serial	ER00C3718103
Recurso	PARC_5600_021S 01010024
Terminal	C 4 118 50 1

Plan: DUPLA ILIMITADA WIFI A 4000 K_2
Proveedor: TCPNET LTDA.
Estado: Facturacion
Instalador: IP Dinamica
Primario: 01604 Par 0022 Garantía NO
Secundario: 016021 Par 0502
MAC: 344B50335404
Splitter: 000000401-000000401
Armario: UNIVERSIDAD SANBUENAVENTURA

Al teléfono actual se le han creado 2 ticket

* Teléfono:

* Tipo de Servicio:

* Nombre del contacto:

* Teléfono de contacto:

* E-mail del contacto:

* Descripción del daño:

* Enrutar a:

* Observaciones:

ANEXO 7.

The screenshot shows a web browser window displaying the TCPNet Ticket system. The browser address bar shows 'ticket.tcpnet.com.co/inicio.php'. The page header includes the TCPNet logo, a 'TICKET' title, and a search bar. A notification box on the right says 'de reset al modem. Sres Soporte Banda Ancha 2012/01 8:26 PARA LA APERTURA DE PUERTOS SOLO'. The main content area displays a table of tickets under the heading 'Cola'. The sidebar on the left contains a menu with categories like 'Soporte Básica Masiva', 'Colas', 'Programador', 'Terreno', 'Multiservicios', 'Diagnostico', and 'Consultas'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating '20:43 13/11/2012'.

Cola	Tickets en rojo
Diagnostico Banda Ancha	25
Programador A.G.C	55
Cientes por Confirmar	46
Terreno A.G.C	80
Comercial	8
Bastidor	39
Programador Cable	23
Nodo-Servicio	3
Nodo-Correo	4
Nodo-Hosting	1
Programador Multiacceso	0
Conmutacion Banda Ancha	8
Comercial Grandes Clientes	8
Transferencias Migracion	9
Instalaciones Banda Ancha	40
Programador Outdoor	17
Terreno Outdoor	2
Garantias ADSL	11
Nodo Aplicaciones	0
Control PSTN	5
Programador Multiservicios	14
Montaje	1
Control SS	18
Servicios especiales	4
Reconexion	9
Terreno Multiservicios	40
Citas por Confirmar AGC	3

ANEXO 8.

En tu hogar ya puedes vivir la **Revolution** del internet

Banda Ancha 1 Mega

Desde **\$29.900*** mensuales

Asesor: **Richard Mondragón**

Teléfono: **3166714617 · 3042333243**

une
BANDA ANCHA

www.une.com.co

*La tarifa de \$29.900 mensuales aplica solo para estratos 1, 2 y 3; para estratos 4, 5 y 6 el precio es \$34.684 mensuales, IVA incluido. Velocidad con variaciones según el mes y número de usuarios conectados. Aplica para clientes nuevos, individuales o empaquetados. Sujeto a cobertura y a disponibilidad de puertos en cada ciudad. Promoción no acumulable con otras. El valor tendrá vigencia por 1 año, luego aplica el valor de la disposición vigente. El plazo para suscribirse a esta promoción vence el 31 de diciembre de 2012. Aplican condiciones y restricciones. Más información en la línea de atención o en www.une.com.co

Internet 29900 Telefonía 27860 x 3 meses

Conéctate con lo que más te hace feliz

- Descarga tu música y videos favoritos •
- Chatea con tus familiares y amigos desde la comodidad de tu hogar •
- Entérate de todo lo que pasa en las redes sociales •
- Conéctate desde cualquier punto de tu hogar con WiFi •
- Consulta rápidamente la información que necesitas •

Llama ya
01 8000 41 01 41

Richard

une
BANDA ANCHA

ANEXO 8 .

Adquiere línea telefónica,
internet y FPC
y conviértete en un

Aficionado GOLD
del Fútbol Profesional Colombiano



Disfruta 20% de Descuento
en este plan por un año.
Gózate todas las transmisiones del Fútbol
Profesional Colombiano y accede a redes
sociales, videos, música y otros contenidos.
Mayor información al 177 ó 524 0177

*Preservación válida únicamente para las áreas de cobertura.
*Aplica descuento del 20% por un año, después este tiempo el usuario deberá seguir pagando la tarifa normal correspondiente a este plan.
*Válido hasta el 30 de Noviembre de 2012.

Somos tu empresa.



Adquiere línea telefónica, internet y FPC
y conviértete en un
Aficionado GOLD
del Fútbol Profesional Colombiano



Cotización

Incluye:	Internet 2000 k y Línea telefónica ilimitada.
Valor:	\$ 50.000 más IVA Descuento del 20 %
Asesor:	Kenny de Fernández Cel. 3207482341
Teléfono de contacto:	(57) 2 555 12 90 ext. 112

Somos tu empresa.



ANEXO 8.



AFILIACION E INSTALACION

GRATIS

WIFI GRATIS

PREGUNTA PAQUETES HD

PROMOCION

TRIPLE PLAY*

TELEVISION+TELEFONO+INTERNET

87.500

TELEVISION + TELEFONIA	\$55.000
TELEVISION + INTERNET	\$60.000
TELEFONIA + INTERNET	\$64.000
INTERNET	\$39.500
TELEVISION	\$39.000
TELEFONIA	\$39.400

PROMOCION COMPRE AHORA PAGUE EN

ATENCION PERSONALIZADA COMUNIQUESE CON:

GLADYS CASTAÑEDA

CEL 320 211 09 87

ENERO

*****Aplica Condiciones Y Restricciones**

Referencias bibliográficas

<http://www.crecenegocios.com/como-manejar-las-quejas-y-reclamos-del-cliente/>

<http://www.youtube.com/watch?v=7sJsgwGjq34> video recuérdame soy tu cliente

<http://www.youtube.com/watch?v=FLs4UFE65lc&feature=related> el juego de echar la culpa